ИНСТРУКТИРОВАНИЕ (ОБУЧЕНИЕ) ПЕРСОНАЛА

по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг.

**Инструктаж** **по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг -** это доведение до специалистов, работающих с инвалидами (включая инженерно- технических работников и рабочих) информации:

* об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
* о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый организацией социального обслуживания, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
* о порядке и формате предоставления услуг в организации;
* о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
* об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;
* об организации обслуживания граждан в учреждении и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
* о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
* об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;
* о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Примерный перечень вопросов, предлагаемых для обучения сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг приведен в Приложении 5 «Примерная программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».

Все сотрудники организации, работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно- хозяйственный и вспомогательный персонал, включая инженерно-технических работников и рабочих, обязаны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и в сопровождении инвалида). Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом руководителя организации назначается должностное лицо - ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в учреждении социального обслуживания доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа персонала. Этим ответственным должностным лицом может быть заместитель директора (по реабилитации, по общим вопросам и проч.), или иное лицо, определяемое руководителем учреждения.

Ответственный сотрудник должен (весьма желательно) пройти специальное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности.

Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации.

С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности». В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности» представлена в Приложении 6.

В организации могут проводиться следующие виды инструктажа по вопросам доступности.

1. Первичный инструктаж, который может проводиться:
* индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;
* коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.
1. Повторный инструктаж (в том числе периодический):
* индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;
* коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, осуществлении обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Приложение 5

Примерная программа обучения (инструктажа) персонала
по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности

для инвалидов объектов и услуг

Все сотрудники организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в организации социального обслуживания. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
8. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.
9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

ю. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

и. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

1. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
2. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.
3. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.
4. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством,
5. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть

организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранен